

**Inhaltsverzeichnis**

Abbildungsverzeichnis	7
Anhangverzeichnis	9
Abkürzungsverzeichnis	10
1. Marketing in Gesundheitseinrichtungen	11
1.1 Aktuelle Herausforderungen im Gesundheitswesen	12
1.2 Herausforderungen an das Marketing von Gesundheitseinrichtungen	13
2. Grundlagen des Marketings	15
2.1 Strategisches Marketing	16
2.2 Operatives Marketing	27
3. Grundlagen des Dienstleistungsmarketings	30
3.1 Dienstleistungen	33
3.2 Dienstleistungsmarketing	34
3.2.1 Besonderheiten des Dienstleistungsmarketings	35
3.2.2 Marketing-Mix für Dienstleistungen	38
3.2.2.1 Produktpolitik	39
3.2.2.2 Preispolitik	41
3.2.2.3 Kommunikationspolitik	42
3.2.2.4 Vertriebspolitik	43
3.2.2.5 Personalpolitik	44
3.2.2.6 Prozesspolitik	46
3.2.2.7 Ausstattungspolitik	48
3.3 Entwicklungstendenzen im Dienstleistungsmarketing	49
4. Marketing von Gesundheitsdienstleistungen	52
4.1 Besonderheiten von Gesundheitseinrichtungen	53
4.2 Dienstleistungsmarketing in Gesundheitseinrichtungen	55
4.2.1 Dienstleistungsmarketing in Krankenhäusern	59
4.2.1.1 Aktuelle Herausforderungen an das Dienstleistungsmarketing von Krankenhäusern	60
4.2.1.2 Zukünftige Herausforderungen an das Dienstleistungsmarketing von Krankenhäusern	70

4.2.2 Dienstleistungsmarketing in Arztpraxen / MVZ's	76
4.2.3 Dienstleistungsmarketing in Pflegeeinrichtungen	83
4.2.4 Dienstleistungsmarketing in Reha-Einrichtungen	89
4.2.5 Dienstleistungsmarketing bei Krankenkassen	92
4.2.6 Einrichtungsübergreifendes Dienstleistungsmarketing	99
5. Rechtliche Rahmenbedingungen in Gesundheitseinrichtungen	100
5.1 Gesetzliche Vorgaben	101
5.1.1 Musterberufungsordnung für Ärzte	101
5.1.2 Heilmittelwerbegesetz	103
5.1.3 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb	104
5.1.4 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen	104
5.2 Wahlleistungen	105
6. Marketingkonzeption für Gesundheitseinrichtungen	107
6.1 Leistungsidee	109
6.2 Marktsegmentierung und Marktpositionierung	112
6.3 Marketing-Mix-Instrumente	115
6.4 Strategische Programmplanung	118
6.5 Marketingorganisation und Kontrolle	120
7. Zukünftige Entwicklung des Dienstleistungsmarketings in Gesundheitseinrichtungen	124
Literaturverzeichnis	128
Anhang	131
Stichwortverzeichnis	132